



CONTENIDOS

¿Qué es la mediación?

La mediación en la Defensoría Universitaria

Características fundamentales de una mediación

¿Quién y cuándo puede solicitar una mediación?

¿Cómo solicitar una reunión informativa sobre mediación?

La mediación es confidencial

¿Quién hace las funciones de persona mediadora?

¿Cómo solicitar la mediación o una sesión informativa de mediación?

¿Qué es la mediación?

La mediación es un método pacífico de gestión de la convivencia que parte del principio de que una relación franca y directa entre las personas puede conducir a la solución de un conflicto entre ellas sin necesidad de que un elemento externo imponga la solución. Para contribuir a esta solución, la mediación se apoya en una persona externa y neutral que facilita dicha relación interpersonal encaminada al acuerdo.

La *Organización de Naciones Unidas* (ONU) la define como un proceso por el que una tercera persona ayuda a dos o más partes, con su consentimiento, a prevenir, gestionar o resolver un conflicto ayudándoles a alcanzar acuerdos mutuamente aceptables. La mediación se basa en la premisa de que, en el entorno adecuado, las partes en conflicto pueden mejorar sus relaciones y avanzar hacia la cooperación, de modo que ella contribuye no sólo a solucionar un conflicto sino a enriquecer una convivencia pacífica y dialogada entre las personas.

La legislación europea y española recoge y apoya la mediación como mecanismo de solución de conflictos. En particular, la *Ley 5/2012, de 6 de julio, de mediación en asuntos civiles y mercantiles* define la mediación como «un medio de solución de controversias, cualquiera que sea su denominación, en que dos o más partes intentan voluntariamente alcanzar por sí mismas un acuerdo con la intervención de una persona mediadora».

Además, en el ámbito universitario, la *Ley 3/2022, de 24 de febrero, de convivencia universitaria*, emplaza a las universidades a desarrollar otros medios de resolución de conflictos, que pueden en algunos casos incluso ser alternativos a medidas disciplinarias. Finalmente, los Estatutos de la Universidad Complutense de Madrid recogen en sus artículos 94.2.l, 115.t y 136.1.ñ, el derecho del PDI, PAS y Estudiantado «a tener acceso a un procedimiento formal de mediación en los conflictos que se puedan plantear» en su ámbito respectivo.



La mediación en la Defensoría Universitaria

La reciente *Ley Orgánica 2/2023, de 22 de marzo, del Sistema Universitario*, en su artículo 43.4, incluye entre las competencias de la Defensoría Universitaria la mediación: ella puede «asumir tareas de mediación, conciliación y buenos oficios», aclarando que las actuaciones de la Defensoría Universitaria «vendrán regidas por los principios de independencia, autonomía y confidencialidad».

Las defensorías universitarias son órganos independientes, ajenos a los órganos de gobierno de las universidades y no sometidos a los mismos, considerado por ello mismo idóneos para realizar labores de mediación, en la que resulta primordial la autonomía en el desarrollo del proceso de mediación y la garantía de la confidencialidad de lo en ella tratado y acordado. Las defensorías universitarias, además, realizan una labor de promoción de la convivencia pacífica, porque intervienen en la defensa de los derechos de los miembros de la comunidad universitaria frente a las acciones de la administración universitaria, y lo hacen, en ocasiones, realizando labores de mediación y buenos oficios en la búsqueda de la solución de los problemas.

Concorde con estas normas generales, el Reglamento del Defensor Universitario UCM recoge entre sus competencias la de realizar acciones de mediación, cuyo procedimiento está regulado de modo general en el Capítulo Segundo II del Título V (arts. 33 y 34).

Como apoyo para realizar estas funciones, la Defensoría Universitaria de la UCM cuenta con un/a Adjunto/a para la Mediación, que es un miembro de la comunidad universitaria técnico en mediación.

Características fundamentales de una mediación

De acuerdo con su definición, la mediación parte del principio de que, en un conflicto, un diálogo franco entre las partes puede conducir a llegar a un acuerdo entre ellas que permita la solución del mismo.

Esto supone como uno de los principios fundamentales de una mediación que ella ha de ser **voluntaria**, esto es, ninguna de las partes está obligada a aceptarla, ni a mantenerse en el procedimiento de mediación ni a concluir con un acuerdo.

En el procedimiento de mediación, la persona mediadora ha de garantizar, además, que las partes intervengan con plena **igualdad de oportunidades**, manteniendo el equilibrio entre sus posiciones y el respeto hacia los puntos de vista expresados por la otra parte.



Las actuaciones de mediación deben desarrollarse de forma que permitan a las partes en conflicto alcanzar **por sí mismas** un acuerdo de mediación, siendo la persona mediadora una figura facilitadora para alcanzar este acuerdo.

El procedimiento de mediación y la documentación utilizada en el mismo es **confidencial**, con las salvedades legales y normativas que correspondan.

Además, por último, se espera que las partes sujetas a mediación actúen entre sí conforme a los principios de **lealtad, buena fe y respeto mutuo**, y deberán prestar colaboración y apoyo a la actuación de la persona mediadora, manteniendo la adecuada deferencia hacia su actividad.

¿Quién y cuándo puede solicitar una mediación?

El programa de mediación de la Defensoría Universitaria de la UCM está dirigido a todas las **personas** que forman la comunidad universitaria: estudiantes, personal docente y de investigación, personal de administración y servicios, de modo que cualquiera de ellas puede solicitar la mediación.

La mediación, además, no está restringida a personas individuales, sino que también la pueden solicitar **grupos** de personas como asociaciones, equipos, sectores profesionales, etc.

Asimismo, los **órganos de gobierno y gestión** de la universidad pueden derivar a la Defensoría Universitaria aquellos casos en los que estimen que puede ser factible o procede un proceso de mediación. En este caso, la derivación debe realizarse con el conocimiento y consentimiento, al menos, de una de las partes implicadas. Los órganos también pueden derivar, con consentimiento de la propia parte interesada, a la Defensoría Universitaria para realizar una reunión informativa.

La mediación no será realizada por la Defensoría Universitaria cuando se detecten casos de delitos y de faltas muy graves o graves, incluyendo los que se refieren a acoso laboral, sexual o escolar. En todo caso, la mediación puede ser una intervención preventiva en momentos iniciales y cuando los actos no sean constitutivos de delito. Así, por ejemplo, lo contempla el Protocolo de actuación frente al acoso sexual y/o sexista de la UCM, que establece que la Comisión Técnica y de Garantías, encargada de evaluar las denuncias que le sean derivadas por la Unidad de Igualdad, podría contemplar en su informe “la posibilidad de establecer medidas de mediación, explícitamente cuando no se haya producido violencia de género

La Defensoría Universitaria aconseja que, antes de solicitar o aceptar un proceso de mediación, las partes se informen sobre lo que consiste el mismo, para lo cual se ofrece la posibilidad de una **reunión informativa** sobre mediación.



¿Cómo solicitar una reunión informativa sobre mediación?

El programa de mediación de la Defensoría de la UCM incluye la posibilidad de celebrar una o varias reuniones informativas previas a la mediación por parte de las personas interesadas y/o afectadas con el propósito de conocer con exactitud en lo que consiste el procedimiento, así como para informarse sobre la oportunidad del mismo. Estas reuniones pueden ser conducentes, además, para recabar el consentimiento para la apertura de la mediación.

Cualquier persona o grupo de personas de la comunidad universitaria puede, por tanto, solicitar esta reunión informativa. Asimismo, la Defensoría Universitaria puede convocar a una sesión informativa a cualquiera de las partes con carácter previo al inicio del procedimiento de mediación.

La reunión o reuniones informativas son confidenciales, sin que se dé cuenta a ninguna de las otras partes que las mismas han tenido lugar hasta iniciarse el proceso de mediación, y no comportarán ningún compromiso hasta que se realice la petición expresa de mediación o la aceptación de la misma.

La petición de reunión informativa puede llevarse a cabo de manera individual o juntamente con otras personas implicadas en la situación que se desea tratar.

Los órganos de gobierno y gestión pueden también derivar a la Defensoría Universitaria a personas inmersas en un conflicto con el fin de que acudan a una sesión informativa.

La mediación es confidencial

Se garantiza expresamente la privacidad necesaria para que nada de lo tratado o acordado pueda trascender a la mediación por parte de la Defensoría Universitaria, salvo que las personas participantes expresamente lo consientan, o bien a petición de una instancia ajena a la Universidad Complutense de Madrid que tenga competencias legales para ello.

Las personas mediadoras estarán sujetas a secreto profesional con relación a los hechos y manifestaciones de que hubieran tenido conocimiento en el ejercicio de su función y las personas participantes deben mantener sigilo respecto a lo conocido en el proceso de mediación, con expresa aplicación de la normativa en materia de protección de datos.



¿Quién hace las funciones de persona mediadora?

La Oficina del Defensor Universitario cuenta con un/a Adjunto/a para la Mediación que atiende las peticiones de sesiones informativas, así como valora las posibilidades de una mediación.

En el caso de que la mediación sea aceptada por las partes y considerada procedente por la Oficina de la Defensoría Universitaria, se nombrará una persona para instruir la mediación. Dicha persona deberá ser un miembro de la comunidad universitaria con la formación adecuada para realizar la mediación o bien una persona de la comunidad universitaria que sea acordada por ambas partes.

El nombramiento de la persona mediadora corresponderá, en todo caso, al/la Defensor/a Universitario/a, a propuesta del/la Adjunto/a para Mediación.

Antes del nombramiento, el/la Defensor/a Universitario/a comunicará a las partes la persona mediadora, para que indiquen si la aceptan o, por causa justificada, la rechazan.

¿Cómo solicitar la mediación o una sesión informativa?

La petición puede solicitarse directamente en la dirección de correo electrónico:

defensoria.mediacion@ucm.es.

Asimismo, puede hacerse mediante el registro de la Defensoría Universitaria:

<https://sede.ucm.es/>

Para cualquier consulta telefónica general, cabe dirigirse a:

91 394 6590.

La petición quedará registrada en el Registro de la Defensoría Universitaria, que, conforme al artículo 27.2 del Reglamento del Defensor Universitario, tiene garantizada la confidencialidad de los asuntos tramitados por la Oficina del Defensor Universitario.

La petición deberá contener la información sucinta del problema, la persona o personas con las que se da el conflicto, además de los siguientes datos personales: nombre completo y DNI o NIE, estamento de la comunidad universitaria al que pertenece y la petición expresa bien de mediación o bien de sesión informativa.